

# Visie en architectuur van Multi Channel Management communiceren in e-UWV-projecten

**Klant** UWV Klant & Service

**Missie UWV** Zorgen voor werk, en zolang werken niet kan, een uitkering. Kerntaken zijn gegevensbeheer, uitkeren, sociaal medische zaken en werk.

**Missie Klant & Service** *Divisies verbinden met de klant. Met andere woorden: UWV klantgericht maken.*

**Identiteit UWV** Overheidsinstelling (ZBO). Voert in opdracht van Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de werknemersverzekeringen uit, met 20.000 medewerkers, verdeeld over een hoofdkantoorlocatie in Amsterdam, UWV locaties in heel Nederland en onder andere werkpleinlocaties bij gemeenten.

**Identiteit Klant & Service** *De vertegenwoordiging van klant binnen UWV naar de kernfuncties toe.*

**Strategie UWV** Werk boven uitkering! Klantgerichtere benadering van de burger, meer samenwerken, verhogen van de klantentevredenheid.

**Strategisch Project** Multi Channel Management

**Klantcase** Communiceren van visie en architectuur van Multi Channel Management in e-UWV-projecten.

## De uitdaging bij Klant & Service van UWV

Klant & Service (K & S) van UWV, heeft de opdracht gekregen om de regie te voeren over het ontsluiten van gegevens over klanten, contacten en kennis uit de backoffice naar de UWV-medewerkers toe.

De medewerkers van UWV zijn dan in staat vanuit een integraal klantbeeld de klanten beter te helpen aan nieuw werk en sneller vragen of bezorgdheid van deze mensen af te handelen. Klanten zijn in deze mensen die bijvoorbeeld zonder werk zijn komen te zitten.

Ook worden in de nabije toekomst gegevens in de vorm van content op het internet ontsloten richting burgers die zich veel meer dan vroeger het geval was zelfstandiger opstellen richting UWV.

## De opdrachtgever aan het woord

### **Mirjam van Midden,**

Directieadviseur Multi Channel Management

“De grote architectuurposter van Multi Channel Management die Mark in enkele weken samen met ons heeft gemaakt, laat zijn toegevoegde waarde in de praktijk al duidelijk zien: het brengt mensen bijeen en stuurt discussies.”

“Wij hebben in dit traject Paauwe & Partners leren kennen als een innovatieve en resultaatgerichte organisatie met gevoel voor communicatie en dynamiek in onze omgeving.”

# Visie en architectuur van Multi Channel Management communiceren in e-UWV-projecten

Burgers willen zelf het aanvragen van een uitkering onder controle hebben, en weer op de arbeidsmarkt terugkomen door werk te zoeken of door omscholing.

K & S heeft nu de uitdaging om binnen UWV een gemeenschappelijk beeld en begrip te creëren omtrent het, via verschillende communicatiekanalen intern en extern, ontsluiten en gebruiken van informatie, communicatie en gegevens uit gesloten backoffice systemen naar medewerkers en burgers toe.

De samenhangende oplossingsrichtingen die UWV hiervoor heeft gekozen staan in onderstaande figuur weergegeven. Deze concepten zijn voor veel mensen ingewikkeld maar qua werking en begrip cruciaal om Multi Channel Management bij UWV te laten slagen.

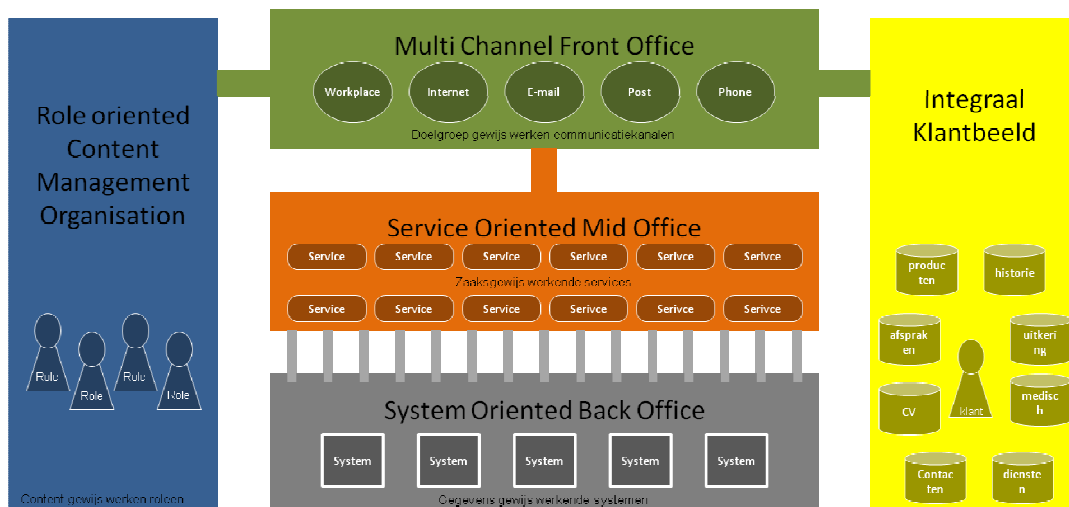
## De informatiemanager aan het woord

**Jeroen Bakker,**

Projectmanager K3 bij UWV

“Mark Paauwe heeft ons geholpen duidelijker te maken wat we eigenlijk met de poster wilden communiceren. In plaats van 50 slides in drie uur, kun je nu in enkele minuten Multi Channel Management bij UWV tot je nemen en begrijpen welke rol je erin speelt als project of als medewerker.”

Het Multi Channel Management totaalconcept van UWV



# Visie en architectuur van Multi Channel Management communiceren in e-UWV-projecten

## De ontwerpopdracht voor Paauwe & Partners

De ontwerpopdracht van K & S aan Paauwe & Partners was om een architectuurposter te maken van Multi Channel Management bedoeld voor communicatie van de functionele informatie architectuur aan project-medewerkers en managers in de business.

De architectuurposter heeft als doel om een gemeenschappelijk beeld te creëren bij verschillende doelgroepen over de samenhang van gegevens, rollen, werkzaamheden en informatiesystemen en de toepassing daarvan in de uitvoering van een Multi Channel organisatie.

De architectuurposter diende in zeer korte tijd, van vier weken, te worden gemaakt en op basis van minimale input: een paar presentaties en enkele interviews.

De poster diende voor het doel volledig genoeg te zijn en de communicatieboodschap maximaal te ondersteunen met het juiste taalgebruik en kleurgebruik en een juiste compositie van elementen.

De succesmeting voor de poster ligt in het feit dat een medewerker bij UWV in de organisatie of in projecten haar of zijn rol moet kunnen zien. Ook dient de poster richting leveranciers en projecten te kunnen worden gebruikt voor impact analyse van oplossing en veranderingen.

## De informatiemanager aan het woord

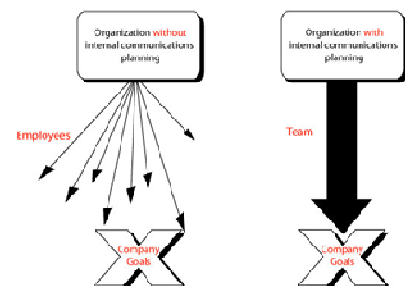
**Jeroen Bakker,**

Projectmanager K3 bij UWV

“Via Mark Paauwe heb ik de architectuurmethode Dragon1 leren kennen. Ik geloof erg in de kracht van beelden. Iets wat Mark met Dragon1 tot in de puntjes beheerst! Wat je dan te doen staat is collegiaal vraag en aanbod bij elkaar brengen. Mirjam heeft nu een poster die communiceert. Ik ben ervan overtuigd dat de poster de kans op fouten in de uitvoering van een Multi Channel organisatie sterk kan verminderen.”

## Architectuur: communicatieplanning

In onderstaande figuur staat het voordeel verbeeld voor een organisatie indien er gemeenschappelijk beeld en begrip is:



*Men is beter in staat samen te werken  
aan een gemeenschappelijk doel.*

## Visie en architectuur van Multi Channel Management communiceren in e-UWV-projecten

### De aanpak

De opdracht is in vier weken tijd uitgevoerd waarbij er vier korte informatiesessies en interviews zijn geweest met de opdrachtgever en de informatiemanager. Deze hebben de enterprise architect voorzien van input op een need-to-know basis. Voldoende om een communicatief sterke architectuurposter te maken.

Tussentijds zijn er conceptversies van de architectuurposter opgeleverd om te beoordelen of een bepaalde compositie van de basisvlakken het gewenste communicatie-effect had. Zo zijn er drie verschillende 'grondplaten' (views Multi Channel Management) de revue gepasseerd.

Bij UWV heeft Jeroen Bakker in de rol van informatiemanager een brugfunctie vervuld. Door de behoefte aan het creëren van inzicht en overzicht samen met de opdrachtgever Mirjam van Midden, te vertalen in de vraag naar een architectuurposter van Multi Channel Management als communicatiemiddel, kon Mark Paauwe, enterprise architect bij Paauwe & Partners, concreet worden gevraagd om hier uitvoering aan te geven.

Paauwe & Partners heeft op basis van voorgaande trajecten kennis van de UWV organisatie en cultuur en is specialist in Visual Enterprise Architecture: met visualisaties afgestemd op de doelgroep een architectuur begrijpelijk communiceren ter ondersteuning van het nemen van belangrijke beslissingen.

### De gebruikte principes in de aanpak

De gevolgde principes in de opdracht waren:

- **Begrijpen van nut, noodzaak en doel** van MCM en de architectuurposter.
- **Afstemmen van een praktisch haalbare aanpak** en een zeer concrete afspraak over de kwaliteit (detailniveau en volledigheid) van de poster. Hiermee kan de opdrachtgever veel sturing geven op kwaliteit en output van proces.
- **Directe en informele communicatie** tussen opdrachtgever en architect. Veel tussentijdse opleveringen, veel luisteren en met keuze mogelijkheden komen.
- **Gevoel voor dynamiek, politiek en emotie** in de organisatie hebben en verwerken in het product. Wat kunnen we indirect verbeelden op de poster?

# Visie en architectuur van Multi Channel Management communiceren in e-UWV-projecten

## Het resultaat

Het resultaat van de uitgevoerde opdracht was een A0-formaat architectuurposter die tevens is opgeleverd in wijzigbaar MS-PowerPoint formaat.

De architectuurposter kan nu blijvend gebruikt worden voor het in korte tijd creëren van een kader van gemeenschappelijk beeld en begrip van Multi Channel Management bij UWV: Het waarom, wat, voor wie, hoe en waarmee.

Met de MS-PowerPoint file is UWV in staat om zelf kleine tekstuele wijzigingen in de poster door te voeren.

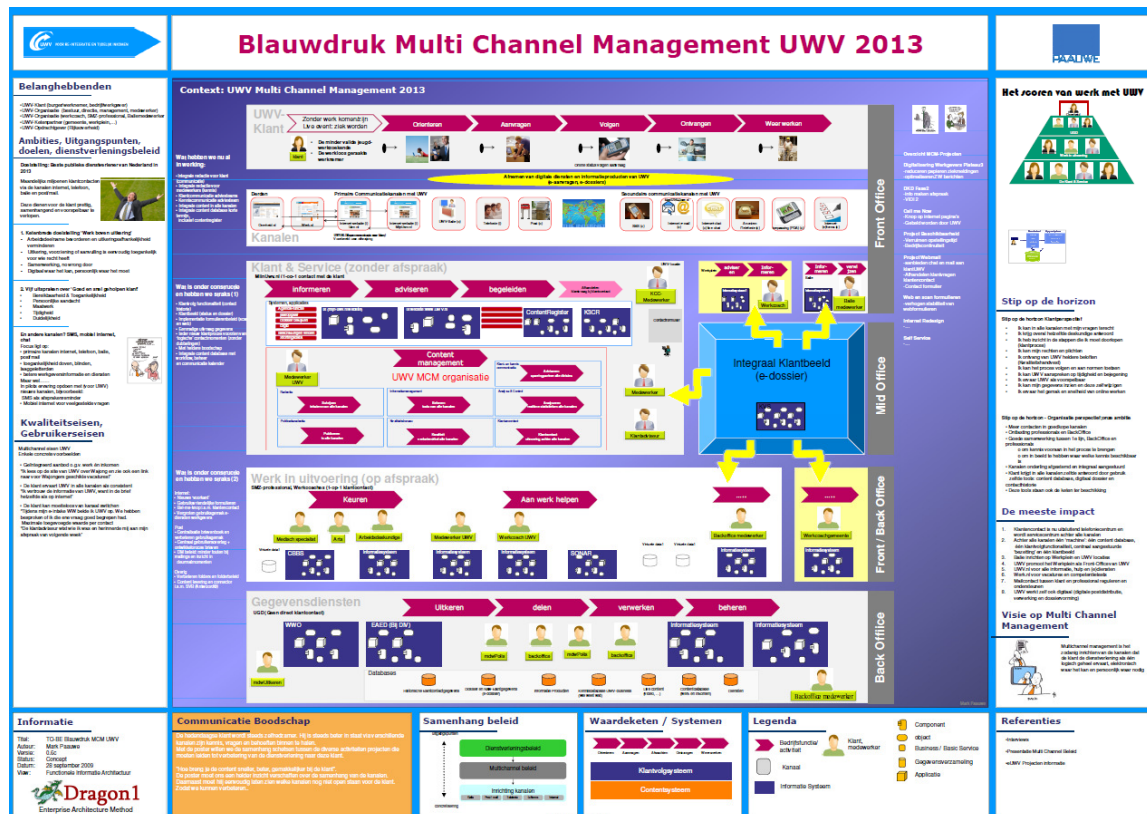
## De architectuurmethode Dragon1

De architectuurposter is met de Dragon1 methode voor Visual Enterprise Architecture ontwikkeld.

Dragon1 helpt een architect bij het opstellen of beschrijven van een architectuur, een ontwerp, het visualiseren en communiceren van een model of een view uit een architectuur of ontwerp.

De methode Dragon1 voorziet in stappenplannen, sjablonen en checklists voor het maken van bijvoorbeeld een blauwdruk.

Hierbij komt onder andere aan de orde het opstellen van een metamodel, het standaardiseren van namen van begrippen (de concepten elementen van de architectuur) en het gebruikmaken van de juiste symbolen, kleuren en lettertypen.



## Visie en architectuur van Multi Channel Management communiceren in e-UWV-projecten

### Over UWV



K & S is verantwoordelijk voor alle communicatie met de klanten bij UWV. K & S maakt het mogelijk dat alle klanten gemakkelijk hun weg kunnen vinden binnen UWV.

### Dienstverlening als logisch geheel

K & S zorgt dat het altijd helder en inzichtelijk is welke stappen een klant doorlopen heeft, waar hij staat en wat de vervolgstappen zijn. Elektronisch waar het kan en persoonlijk waar nodig. Als een individuele klant dreigt te verdwalen binnen UWV, komt Klant & Service in actie en bemiddelt bij het vinden van een oplossing.

### Multi Channel Management bij UWV

Het zodanig inrichten van de communicatiekanalen dat de klant de dienstverlening als één logisch geheel ervaart, elektronisch waar kan en persoonlijk waar nodig.

### Over Paauwe & Partners

#### ***Architectuur inzetten in projecten door middel van visualisaties***

Paauwe & Partners is het advies- en consultancybedrijf voor Visual Enterprise Architecture en richt zich op het ondersteunen van organisaties om enterprise architectuur zo goed mogelijk in beeld te brengen en gebruikt te krijgen in programma's en projecten.

Paauwe & Partners is sinds 2005 een geaccrediteerde consultancyorganisatie in Dragon1.



Deze accreditatie is voor u de zekerheid dat wij met de nieuwe innovatieve EA-methode Dragon1, een enterprise architectuur voor u kunnen maken die werkt.

Wij zijn u graag op verschillende wijzen van dienst. Met advies, consulting en coaching op de volgende primaire gebieden: visualiseren, ontwerpen, implementeren, beheren en reviewen van architectuur en principes.

Wij doen dit onder andere door de methode Dragon1 zo praktisch mogelijk in te zetten. Bijvoorbeeld door kernachtige architectuurproducten te maken die volledig bestaan uit communicatiegerichte visualisaties en daardoor zeer goed dienen als stuurinstrument voor beslissers.

*Geïnteresseerd geraakt in het laten maken van een architectuurposter? Neem dan met ons contact op.*

#### **Paauwe & Partners**

**Dreijenlaan 2 6703 HA, Wageningen**

**Tel. +31(0) 317 411 341**

**E-mail: [partners@paauwe.info](mailto:partners@paauwe.info)**

**Website: <http://partners.paauwe.info>**

Paauwe & Partners is onderdeel van Paauwe Group BV